Redegjørelse rapporteringsåret 2024

Åpenhetsloven

Aktsomhetsvurderinger for bærekraftig forretningspraksis

Loyalty AS og Loyalty Customer Service AS

Stiftet	2011
Adresse	Maridalsveien 323, 0872 Oslo
NACE-bransje	82.202 Telefonsalg
Ansatte	324
Omsetning	NOK 167.650.000
Kontaktperson	Johannes Wike

Om oss

Loyalty AS og Loyalty Customer Service AS er nordiske leverandører av kundeservice, møtebooking og Salgssenter. Selskapene deler styre, administrative ressurser og leverandører. Når vi i denne redegjørelsen skriver Loyalty, er det informasjon som gjelder begge selskaper. Vi har kontorer i Norge og Sverige med over 300 ansatte, i henholdsvis Oslo, Drammen og Stockholm. Loyalty har over 30 års erfaring med å hjelpe både nasjonale og internasjonale selskap, og har hele Norden som nedslagsfelt for våre aktiviteter.

Loyalty er et godkjent Nordma callsenter, 6 ganger sertifisert Great Place To Work bedrift, og har flere ganger vunnet kundeserviceprisen for våre oppdragsgivere.

Sommerfugl Holding AS eier 51% av aksjene i Loyalty AS, og 38% i Loyalty Customer Service AS. Daglig leder i Loyalty AS er Rune Larsen og i Loyalty Customer Service AS er det Christian Balchen Habbestad-

Våre aktsomhetsvurderinger i denne redegjørelsen gjelder for både Loyalty AS og Loyalty Customer Service AS.

Etiske retningslinjer og rutiner

Loyalty sine etiske retningslinjer er basert på gjeldende lover og regler, sentrale FN konvensjoner og ILO konvensjoner. Loyalty forventer at våre ansatte, kunder og leverandører følger gjeldende lovgivning, respekterer internasjonalt anerkjente menneskerettigheter, og følger etiske standarder som samsvarer med det materielle innholdet i våre etiske retningslinjer når de jobber for eller sammen med Loyalty.

Leverandører skal også sørge for at tilsvarende videreføres til underleverandører som medvirker til arbeid for Loyalty. Ved å ha disse reglene og retningslinjene som en del av alle ansattes opplæring, styrker vi forventet holdning og kultur som vil bidra til at vi skaper en bedre og tryggere arbeidsplass for alle.

Loyalty ønsker å være en pådriver for FNs Global Compacts ti prinsipper gjennom ansvarlig og bærekraftig utvikling av egen virksomhet, næringsliv og samfunn. Vi skal kontinuerlig sørge for at selskapet etterlever disse.

Verdier

I Loyalty har vi utarbeidet noen verdier som våre ansatte skal etterleve.

Trygghet

Trygghet har en grunnleggende betydning for mennesket, vi har et behov for trygghet. Loyalty skal gjennom arbeidsinnsats og holdninger alltid være en trygg arbeidsplass for våre ansatte og en trygg leverandør for våre kunder.

Redelighet
Redelig er en ansatt som er ærlig i sine uttalelser og handlinger. En ansatt som er oppriktig, tydelig, punktlig, er til å stole på og som har høy arbeidsmoral. Vi er ærlige, og vi tar ansvar. Som organisasjon skal vi alltid, kunne stå for det vi sier og det vi gjør.

Struktur
Strukturert betyr at vi skal gjøre det vi har lovet til rett tid og med høy kvalitet. Vi vet at dersom vi skal lykkes med ledelse og utvikling av unge mennesker, og levere den kvaliteten vi er stolte av, må god struktur være et fundament. Hele vår organisasjonskultur er bygget på gode og innarbeidede rutiner.

Varslingskanal

Ledelsen i Loyalty oppfordrer alle ansatte, inkludert innleide ansatte, til å varsle/si i fra dersom man oppdager kritikkverdige forhold i virksomheten. Som ansatt har man også en plikt til å varsle ved fare for liv eller helse, trakassering og diskriminering. Kritikkverdige forhold kan være brudd på lover, regler eller etiske retningslinjer.

Det er enkelt og trygt å varsle i Loyalty, og man vil ikke oppleve gjengjeldelse fra arbeidsgiver som følge av varslingen. For å gjøre det enkelt å varsle har vi en anonym varslingskanal gjennom verktøyet Winningtemp. Alle ansatte har tilgang til verktøyet gjennom egen bruker som blir tildelt ved oppstart, og verktøyet er en obligatorisk del av alle ansattes onboarding. Man kan også varsle gjennom e-post, telefon og ved personlig fremmøte til HR, verneombud og ledergruppen.

Våre aktsomhetsvurderinger

Aktsomhetsvurderingene er forankret i styret, og ansvaret for implementering og oppfølging av retningslinjene har blitt gitt til HR-ansvarlig Elise Samuelsen og økonomiansvarlig Staphani Jeyathasan.

Vi har i år oppdatert vår egenevaluering samt foretatt undersøkelse hos utvalgte leverandører. For å innhente oppdatert informasjon i egen organisasjon og hos våre leverandører benytter vi oss av Factlines. Deres programvare og metode egner seg for å undersøke leverandører, gjennomføre risikovurderinger og dokumentere oppfølgingsaktiviteter.

Egenevalueringen og spørsmålene i undersøkelsen til leverandørene er identiske og dekker kravene i FNs Global Compact som omfatter spørsmål om grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold, i tråd med retningslinjer fra OECD. Undersøkelsen inkluderer følgende temaer

- Samfunnsansvar, strategi og retningslinje
- Leverandørkjede: oppfølging, innsikt og kontroll
- Risiko- og aktsomhetsvurderinger
- Landrisiko
- Styringssystemer i virksomheten
- Arbeidsforhold og rettigheter
- Folkegrupper og miljø
- Anti-korrupsjon

Informasjon knyttet til risiko i produksjonsland er basert på ITUC (The International Trade Union Confederation) sine retningslinjer for arbeidsrettigheter og Transparency International sin korrupsjonsindeks. I tillegg har vi sjekket leverandørene mot høyrisikolisten til Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ).

Egenevaluering

Evalueringen av egen organisasjon viser at Loyalty er godt rustet og har etablerte retningslinjer på plass for å underlette bekjempelse av brudd på menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold.

Factlines gir Loyalty en bærekraftscore på 94/100 og er en økning fra 92/100 i 2023, dette er lav risiko i henhold til UN Global Compact risiko score.

Leverandørundersøkelse

Våre aktsomhetsvurderinger for 2024 er i all hovedsak basert på kartlegging og vurdering av våre mest risikoutsatte leverandører, med særlig fokus på etiske, sosiale og miljømessige forhold. Leverandørene er identifisert ut fra en samlet risikovurdering, der både bransjetilhørighet og markedsforhold er lagt til grunn.

Som del av prosessen har vi screenet alle våre leverandører opp mot DFØs høyrisikoliste. Dette resulterte i treff på 51 leverandører. Av disse hadde 33% allerede offentliggjort redegjørelser i tråd med åpenhetsloven, og gjennomført egne aktsomhetsvurderinger. Disse leverandørene ble derfor ikke prioritert i årets vurdering.

Videre ble utvalget snevret inn til leverandører vi har hatt et vesentlig innkjøpsvolum hos, og hvor det foreligger flere betalingstransaksjoner. Leverandører som tidligere har mottatt og besvart undersøkelsen, ble utelatt fra årets kartlegging. Samtidig valgte vi å inkludere leverandører som ikke besvarte fjorårets undersøkelse, men som fortsatt vurderes som relevante

Totalt ble 11 leverandører valgt ut til å besvare undersøkelsen for 2024. Alle disse leverandørene er norske.

Av de som har svart, gir Factlines leverandørene en samlet bærekraftscore på 82/100 og lav risiko i henhold til UN Global Compact risiko score.

Vi oppnådde er svarprosent på 55%. Det er sent flere påminnelser via systemet og personlig oppfølging til de leverandørene som ikke har svart.

Funn og resultater

Gjennom undersøkelsen har vi avdekket et brudd på etiske retningslinjer hos en av våre leverandører. Loyalty vil benytte høsten 2025 til videre og tettere oppfølging av leverandøren dette gjelder.

Vi har også avdekket følgende forberedningsområder hos enkelte av leverandørene våre:

- Manglende etiske retningslinjer
- Manglende varslingsrutiner
- Manglende Supplier Code of Conduct

Det er også flere av leverandørene som ikke selv har gjennomført egne aktsomhetsvurderinger, og det eksisterer dermed en risiko knyttet til manglende informasjon om sine egne underleverandører.

Videre arbeid og tiltak

Vi ønsker å fortsette arbeidet vårt og få en enda bedre oversikt over risikoene som ligger i verdikjeden vår. Det er også viktig for oss at vi hele tiden vurderer behovet for policyer og retningslinjer for egen virksomhet.

Vi har også gjennomgått resultatene av tiltakene som ble iverksett i 2024 med utgangspunkt i redegjørelsen fra 2023, og det er tre tiltak som videreføres. Tiltak knyttet til oppfølging av leverandører er integrert i tiltakene satt på bakgrunn av funn fra årets undersøkelse. Tiltakene som gjelder interne rutiner videreføres som et eget punkt, ettersom det ikke dekkes av øvrige tiltak.

Vi har også gjennomgått resultat av tiltak gjort i 2024 fra 2023 redegjørelsen, og vi ser at det er tre tiltak som videreføres og blir lagt på tiltakslisten for 2025. For tiltakene relatert til oppfølging av leverandører inkluderes disse under tiltakene satt for 2025. Vi har valgt å videreføre tiltak knyttet til intern rutine som eget punkt, da dette ikke inkluderes i et annet tiltakspunkt.

Resultat av tiltak fra redegjørelse 2023

Tiltak basert på funn fra 2023	Hva er gjort	Tidspunkt for gjennomført
Oppdatere egen Supplier Code of Conduct	Har lagt inn forbud mot konflikt materialer og beskyttelse av marginaliserte befolkningsgrupper.	Høst 2024
Opprette rutine for å sende evaluering til nye leverandører.	Bruke Factlines som en del av vurderingen av nye leverandører	Tiltaket videreføres i 2025
Følge opp leverandører uten Supplier Code of Conduct	Fortsette en positiv dialog	Tiltaket videreføres i 2025
Følge opp leverandører uten rutine for egenrapportering	Fortsette en positiv dialog	Tiltaket videreføres i 2025

Planlagte tiltak fra redegjørelsen 2024

Tiltak basert på funn fra 2024	Hva skal gjøres	Tidspunkt for gjennomføring
Følge opp leverandør med brudd på etiske retningslinjer	Gå i tettere dialog med leverandør for å få klarhet i bruddet og vurdere nødvendige tiltak	2025
Følge opp leverandører som mangler varslingskanal	Gå i dialog med leverandørene, og vurdere nødvendige tiltak	2025
Følge opp leverandør som mangler etiske retningslinjer	Gå i dialog med leverandør, og vurder nødvendige tiltak	2025

Følge opp leverandører uten Supplier Code of Conduct	**Gå i dialog med leverandørene, og vurder nødvendige tiltak**	**2025**
Opprette rutine for å sende evaluering til nye leverandører.	**Bruke Factlines som en del av vurderingen av nye leverandører. Videreføres fra 2024.**	**2025**

Redegjørelsen er vedtatt og signert av styret:

Rune Larsen (27. jun.. 2025 11:48 GMT+2)

Morten Gürrich-Holm (27. jun.. 2025 11:34 GMT+2)

Jørn Rossing (27. jun.. 2025 13:36 GMT+2)

Christian Habbestad

Christian Habbestad (28. jun.. 2025 11:56 GMT+2)

Arild Marsdens (27. jun.. 2025 11:29 GMT+2)

Trond Olav Sletner (29. jun.. 2025 12:48 GMT+2)